

## مستخلص البحث

ديسي ماياساري ، 2015. دور الخدمة الممتازة على ثقة زبون في شركة مصرف الشريعة مانديري بمكتب فرع مالانق. بحث علمي. كلية علم النفس بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانق.

المشرف : أنديك روني إيراوان الماجستير

الكلمة الأساسية : الخدمة الممتازة ، ثقة زبون

الزبون نوع من بعض الغايات في مجال شركة المصرفية. والثقة العالية لدى الزبون من المرجوات أراقتها الشركة. والثقة لدى الزبون لا يظهر سهلا مباشرة بل شيء يظهر من شعور راض مقنع اللذان يتجهان إلى الغاية المنشودة. إذا، كانت الخدمة الممتازة من بعض العوامل المهمة التي تظهر وتؤثر رضا الزبون وثقته.

الخدمة الممتازة من رعاية الشركة على الزبوينين بإعطاء الخدمة الجيدة في اجتماع و تحقيق رجاء الحاجات الوبونيين. والثقة لدى الزبون من المنتجات التي حصلها من فاعل وهو الزبون وكذلك الشركة في عملية الرعاية والإهتمام بفضل المكافأة و النفع، حتى رجي الزبون على مسؤولية الشركة وهذا يسبب إلى إعتماذ الزبون لدى الشركة.

يهدف هذا البحث لمعرفة دور معامل المقيدة وهي الثقة لدى الزبون بمعامل حرية وهي الخدمة الممتازة على ثقة زبون في شركة مصرف الشريعة مانديري بمكتب فرع مالانق. عدد المجيبات هنا 111 زبونا. وطريقة جمع البيانات باستخدام سلم الخدمة الممتازة والثقة لدى الزبون بعدد كل منهما 20 نوعا. ويحلل هذه البيانات بتحليل الإنحدار الخطي البسيط.

ونتيجة تحليل هذا البحث هي متغيرات الخدمة الممتازة قدر 17,1 % و 19 عينات رأو بأن الخدمة الممتازة في درجة عالية. و 58,6 % ب 65 عينات تروا بأن الخدمة الممتازة في درجة وسيطة. و 24,1 % ب 27 عينات تروا الخدمة الممتازة في درجة منخفضة. وأما تغييرات الثقة لدى الزبون على الأغلب هو في درجة متوسطة ب 79,3 % ب 88 زبونا. وعدد 5,4 % ب 6 زبونا في درجة منخفضة وعدد 15,3 % ب 17 زبونا في درجة عالية.

والنتيجة من هذا البحث بأن متغيرتين هما الخدمة الممتازة والثقة لدى الزبون تنتج دورا إيجابيا ( $r_{xy} = 0.755$ ; dengan sig < 0.05) وهي بأن علاقة متغيرات الخدمة الممتازة والثقة لدى الزبون هي إيجابي هام ب  $P = 0,000$  بنتيجة هم Sig. (2-tailed) وهو قليل ما أصغر من 0,05 %. ومساهمة فعالة أو القوة التنبؤية للخدمة الممتازة على الثقة لدى الزبون يعرف من  $r^2$  koefisiensi determinan وهي 0,569 بمعنى 56,9 % الثقة لدى الزبون تعتمد على الخدمة الممتازة.